

CA1  
TA 87  
-M51

Fall 2004



# MOVING AHEAD

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Inside

Chairman's Message . . . 1

Accessible  
Transportation  
Milestones. . . . . 4

Removing  
Communication Barriers  
for Travellers  
with Disabilities . . . . . 10

National  
Transportation Week . . 12

TRANSED 2007 . . . . . 20

Avoid Falls While  
Travelling. . . . . 21

Language and  
the Way in which  
Words are Used . . . . . 23

By Your Side . . . . . 25

Weblinks –  
What's New . . . . . 27

How to Contact Us. . . . 28

## CHAIRMAN'S MESSAGE

In 2004, the Canadian Transportation Agency marks 100 years of service to Canadians in motion. I believe, as this history of transportation regulation chronicles, that the Agency and its predecessors reflect nothing less than the evolution of Canada itself, its economic development and its changing place in the world.

On February 1, 1904, the Board of Railway Commissioners, with its authority over railways, was established as the Canadian government's first independent regulatory body.

Through a series of amalgamations and evolution, the Agency's jurisdiction has grown from rail matters alone to include air and marine modes, along with responsibility for removing undue obstacles in transportation for people with disabilities. The Agency's evolution has coincided with technological advances, shifting demands of the economy and other changing dynamics of Canada's transportation industry.

In the early 1980s, Canada embraced the international trend toward deregulation. The most notable development during that period was the *Staggers Act*,

AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

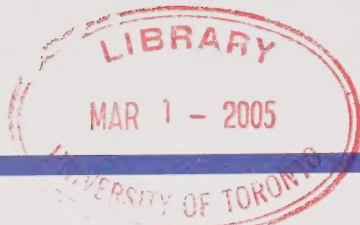


Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada

Canada





which deregulated railways in the United States. Deregulation of airlines followed. The move to deregulation in Canada was more gradual and balanced.

That trend toward less-intrusive regulation has continued with the Canadian Transportation Agency in 1996 and its regime is certainly the least-regulated in our country's history. Competition and market forces are now the drivers, as opposed to strict rules. Railways and airlines are mainly free of regulations respecting rates and entry to and exit from the market. Airlines are still regulated under the terms of international agreements but, domestically, they can operate with relatively little intrusion by government.

Today, the Agency deals much differently with its clients and constituents than in the past. Whereas its predecessors maintained a distance from their clients, the Agency today reflects how the world has changed to become more user-friendly, more citizen-focused. Still mindful that we are a court and must maintain independence and impartiality, we at the Agency feel strongly that we have a

## 100 YEARS *at the* HEART *of* TRANSPORTATION

responsibility to the public, carriers and consumers to ensure they are fully aware of their rights and obligations under the Agency's governing legislation.

Our emphasis now is on communication and outreach. At the same time, we strive to keep up with developments in the transportation industry, to be informed and tuned in.

We have shifted away from regulatory means whenever possible to finding solutions through voluntary approaches. This is especially true in the area of accessible transportation for persons with disabilities. The mid-1990s saw two significant sets of regulations developed, the Terms and Conditions of Carriage for Persons with Disabilities and the Training Regulations for Personnel Dealing with Persons with Disabilities. In the years since these initiatives were introduced, we have increasingly sought voluntary compliance through codes of practice, rather than by formal regulation.

These codes of practice were hammered out by the Agency, the community of persons with disabilities and the carriers; of course, they involved lots of consultation, listening



and refinement. But we were successful in putting the codes in place and in setting target dates for their implementation; with service standards for all modes of transportation – rail, air and marine. That has been quite a significant shift in our regulatory approach – from enforcement to voluntary compliance and monitoring.

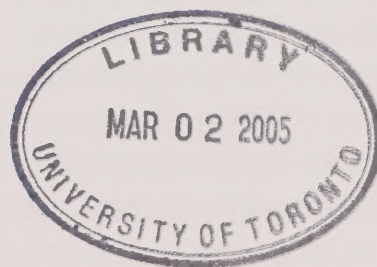
The position of Air Travel Complaints Commissioner, established in 2000, represents another method of resolving complaints through facilitation and persuasion, rather than through a regulatory process. The Commissioner reports to the Transport Minister and to Parliament twice a year and uses public awareness to encourage carriers to treat customers fairly.

In the past few years, the Agency has been offering a new service to clients to resolve disputes through mediation. Our experience to date indicates a 95% success rate in helping the parties find their own solutions, quickly and inexpensively. We intend to continue to provide mediation as an alternative dispute resolution process.

The role of transportation regulation has always been to balance the interests of shippers and consumers against the interests of carriers. There is a natural tension between users and providers of transportation. Users always want better service and lower costs while providers want more business and more revenue.

Balancing those interests was the challenge presented to the Board of Railway Commissioners when it first met on a snowy February day 100 years ago. Since then, the one constant has been the need for a regulatory body committed to balancing these diverging interests in a fair and transparent manner. That will remain the Agency's goal as it continues to adapt to the changing landscape of transportation in Canada. ♦

*Marian L. Robson*  
*Chairman and Chief Executive Officer*







## Accessible Transportation Milestones

**A good place to begin** a retrospective of the Agency's accessible transportation program is with some background on the program.

The Agency's first accessible transportation decision preceded the legislation by eight years. In 1980, the case of Clariss Kelly was decided by one of the Agency's predecessor's, the Canadian Transport Commission (which was known as the CTC).

In that case the Rail Transport Committee of the CTC used the provisions of the *Railway Act* to determine whether VIA's policy of requiring self-reliant persons with disabilities to be accompanied at all times by an attendant was a tariff term that was prejudicial to the public interest. Up until that point in time, that provision of the *Railway Act* had never been used by persons with disabilities to advance their need for accessible transportation. However, the CTC rose to the occasion and issued a decision which found that the tariff provision was, in fact, prejudicial to the public interest. It required VIA to accept a person's own assessment of their needs in

travel including whether they require an attendant.

What followed the release of this decision constitutes important elements of the Agency's history:

- In 1981, the "Obstacles" report was tabled by the House of Commons Special Committee on the Disabled and the Handicapped which included specific recommendations for the removal of obstacles encountered by persons with disabilities when travelling.
- In 1983 Transport Canada adopted a national policy on the transportation of persons with disabilities.
- There was also Transport Canada's formation of the Implementation Committee for the Transportation of Disabled Persons and its recommendation that the federal government should regulate accessibility standards in transportation through means other than traditional human rights legislation.



As a result, accessibility provisions were brought under the scope of the National Transportation Agency's jurisdiction in 1988, with the introduction of amendments to the *National Transportation Act*, 1987. These gave the Agency the power to remove "undue obstacles" from Canada's federally regulated transportation network.

In 1996 this legislation became the *Canada Transportation Act* in which the concept of undue obstacle was retained. The Agency's jurisdiction in accessible transportation was expanded to include all modes of transportation under federal jurisdiction, not just those modes already regulated by the Agency. However, the new legislation also removed the Agency's power to inquire on its own motion.

In a recent decision, the Canadian Transportation Agency set out some of the long-standing principles of accessibility that it and its predecessors have recognized:

- Persons with disabilities have the same rights as others to full participation in all aspects of society. Equal access to transportation is critical to the ability of persons with disabilities to exercise that right. Insofar as transportation service providers are aware of the needs of persons with disabilities and are prepared to accommodate those needs, it can be said that persons with disabilities may have equivalent access to the network.
- Implicit in the term "equivalent access" is the notion that transportation service providers may have to provide different access – more or different services, different facilities or features, all designed to meet the needs of persons with disabilities to ensure that they, too, can access the network.





- Equivalent access to the transportation network involves the ability of persons with disabilities to have as much independence as possible. To safeguard independence for persons with disabilities, it is necessary to recognize the importance of a person's own mobility aid to his or her independence, dignity, safety and comfort.
  - Where there are features and amenities specifically designed to meet the needs of persons with disabilities who wish to remain in their own wheelchairs, it is essential that these features provide adequate dimensions and appropriate design so as to not lessen the level of independence of persons with disabilities.
  - Where there are features specifically designed to meet the needs of persons with disabilities who wish to remain in their own wheelchairs, it is essential that persons with disabilities have safe and easy access to those features.
- Another important concept is reasonable accommodation which, in the context of the Agency's mandate, refers to the responsibility of the transportation service provider to meet the needs of persons with disabilities "as far as is practicable". Where a service provider can justify providing something less than equivalent access, then it can be said that it has provided a reasonable accommodation and the Agency would not find an undue obstacle in the accommodation. However, if the Agency finds that the accommodation provided is not reasonable or falls short of what is practicable in the circumstances, then the Agency may find an undue obstacle and may require corrective measures to eliminate that undue obstacle.

### *Accessible Transportation Milestones*

On the occasion of the Agency's centennial, it is timely to look at how the Agency continues to refine the principles of accessible transportation service delivery while, at the same time keeping in mind achievements to date as summarized in the milestones.

## Accessible Transportation Milestones (cont'd)

YEAR	ACTION		
1981	"Obstacles" report of the special parliamentary committee on the disabled.	1988	<i>National Transportation Act</i> , 1987 amended to give the National Transportation Agency (NTA) new power to make regulations and to resolve complaints with respect to the removal of undue obstacles within Canada's federally regulated transportation network.
1981	Report of the Inquiry Respecting Intercity Bus Service to the Disabled in Newfoundland, Canadian Transport Commission.	1991	The Road to Accessibility: An Inquiry into Canadian Motor Coach Services.
1986	Special Air Fare Policy for the Attendants of Disabled Passengers and for Additional Seats for Disabled and Obese Passengers Report, Air Transport Committee, Canadian Transport Commission.	1992	The Omnibus Bill, amended the <i>National Transportation Act</i> by adding the words "accessible" and "persons with disabilities" to the Act's declaratory clause stating the National Transportation Policy of Canada.
1987	Challenge: Putting Our House in Order. Report of the Parliamentary Committee on the Status of Disabled Persons.	1992	Report of the Inquiry into Level of Accessibility of Ferry Services in Canada.





## *Accessible Transportation Milestones (cont'd)*

- |      |   |      |  |
|------|---|------|--|
| 1993 | Proposed amendment to the Air Transportation Regulations respecting Air Fares for Attendants of Persons with Disabilities prepublished in Part I of the Canada Gazette.                       | 1995 | Principal Provisions of the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations came into effect January 26, 1995.  |
| 1993 | Getting Back on the Road Again: Passenger Transportation And Persons with Disabilities, Report of the House of Commons Standing Committee on Human Rights and the Status of Disabled Persons. | 1996 | <i>Canada Transportation Act</i> , 1996, changed the National Transportation Agency of Canada to the Canadian Transportation Agency, which retained the existing powers to regulate the carriage of persons with disabilities and to resolve complaints. |
| 1994 | Report of An Inquiry into the Accessibility of Ground Transportation Services at Canadian Airports.   | 1996 | Code of Practice – Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities published.   |
| 1994 | Principal Provisions of Part VII of the Air Transportation Regulations Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities came into effect January 1, 1994.                        | 1996 | Accessibility Complaint Guide published.   |
|      |   | 1997 | Moving Ahead Accessible Transportation (Newsletter) introduced.  |
|      |   | 1997 | Communication Barriers: A Look at Barriers to Communication Facing Persons with Disabilities who Travel by Air.  |



## *Accessible Transportation Milestones (cont'd)*

- |      |  |      |  |
|------|--|------|--|
| 1998 | Code of Practice – Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities published.               | 2002 | Agency Decision on the jurisdictional question of whether an allergy is a disability for the purposes of Part V of the <i>Canada Transportation Act</i> .      |
| 1998 | Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities published.   | 2002 | Mediation pilot project providing an alternate method of resolving disputes when accessible transportation complaints are filed with the Agency was initiated. |
| 1999 | Code of Practice Ferry Accessibility for Persons with Disabilities published.  | 2003 | Agency Decisions regarding the level of accessibility of VIA Rail's Renaissance Passenger Rail Cars.   |
| 1999 | International Civil Aviation Organization (ICAO Circular 274 AT/114) "Access to Air Transport by Persons with Disabilities" published.                 | 2004 | Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities and companion Guide published.  |
| 2000 | Air Travel Accessibility Survey conducted.   | 2004 | National Transportation Week, for the first time, adopts accessible transportation as its theme for the event. ♦   |
| 2001 | Reservation Checklist – Air Travel published.  |      |  |
| 2001 | Agency Decision on the jurisdictional question of whether obesity is a disability for the purposes of Part V of the <i>Canada Transportation Act</i> . |      |  |





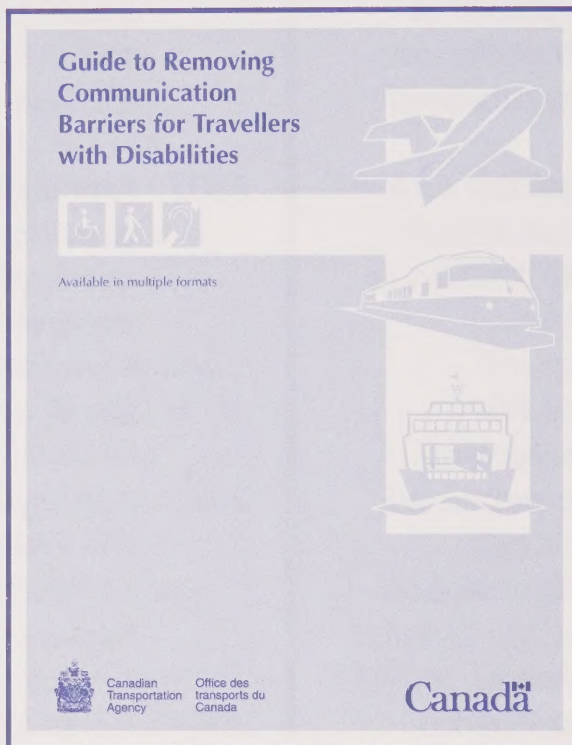
## *Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*

*by Lyne Giroux*

This June, the Canadian Transportation Agency released two innovative products for air, rail and ferry terminal operators and carriers designed to improve access to information for persons with disabilities who travel:

- the Code of Practice Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Communication Code); and
- the Guide to Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Guide).

The new Communication Code is a blueprint for improving access to print, telephone, and Web-based



information, as well as improved signage and announcements in terminals. Representing minimum voluntary standards that transportation service providers are expected to meet, it was developed in close consultation with the industry, and individuals and

organizations representing persons with disabilities.

The Code applies to airports in the national airport system and to air carriers that operate aircraft with 30 or more passenger seats. Rail carriers and ferry operators under federal jurisdiction are covered by the Code, as well as rail and ferry terminals where 10,000 or more passengers embark and disembark annually.



"The Communication Code will improve the ability of persons with disabilities to travel independently," said Marian Robson, Chairman of the Canadian Transportation Agency. "Obstacles to the mobility of persons with disabilities are often the result of poor communication or access to information. They are not always physical barriers, such as the absence of a ramp for a wheelchair."

The Agency also created a companion document entitled the Guide to Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities. This Guide is a work tool that provides useful and practical information to transportation service providers to help them meet the provisions of the new Communication Code. For example, the Guide offers technical specifications, names of manufacturers of accessible equipment, organization and government contacts that can provide expertise on accessibility and website addresses for more information. The information enhancements contained in the Guide will also benefit other service providers who wish to improve the communication of information with all their clients.

The Communication Code and companion Guide were released on the occasion of National Transportation Week and following a panel discussion on "The Future of the Transportation Business in an Accessible World" (see related article page 12). This Agency-led panel discussion brought together industry leaders and users to discuss best practices in accessibility within the federally-regulated transportation network.

"Complementing and supporting existing Codes of Practice, the Communication Code is another important step towards a transportation network which is more accessible and responsive to the needs of persons with disabilities," Mrs. Robson added.

More than 50 Agency decisions have been issued pertaining to communication barriers highlighting the problems persons with disabilities may encounter when trying to access travel-related information (i.e. signage, telecommunication systems, public announcements). In many of these decisions, the Agency found undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency believes that obstacles





caused by communication barriers can best be dealt with on a systemic basis, which is the goal of the Code.

The Agency will conduct periodic surveys to monitor terminal operators' and carriers' progress in implementing the provisions of the Code. The Agency will also continue to exercise its authority to deal with individual complaints that raise communication issues to determine whether there are undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

Copies of the Communication Code and the Guide are available on the Agency's Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca) or refer to the section "How to Contact Us" on page 28. These publications are available in multiple formats upon request.

Lyne Giroux is a Senior Communications Adviser at the Agency. ♦

---

## *National Transportation Week: Panel discussion on accessible transportation incites meaningful dialogue*

*by Lyne Giroux*

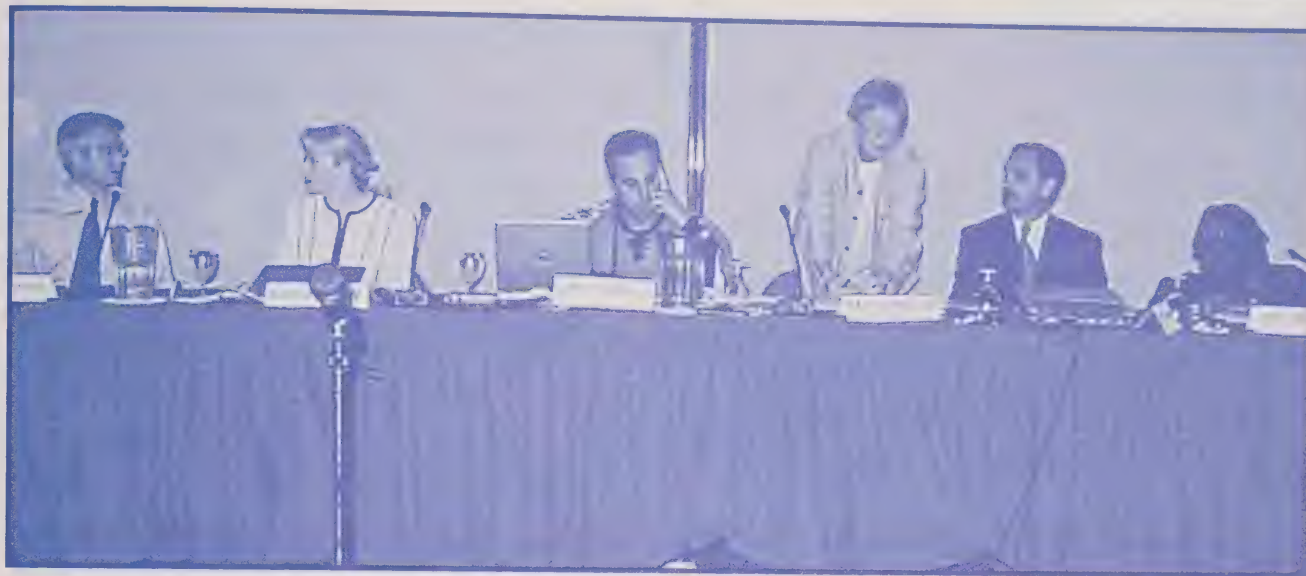
On June 3, 2004, the Congress Centre in the Nation's Capital was abuzz with lively and informative dialogue about accessible transportation. More than 100 people came to listen and ask questions at "The Future of the Transportation Business in an



Accessible World", a panel discussion on best practices in accessibility for persons with disabilities.

The Canadian Transportation Agency, in conjunction with National Transportation Week (NTW), kicked off





*"The Future of the Transportation Business in an Accessible World" panel members.*

this year's celebrations with this event. As the Canadian population ages, more and more persons will require accessible modes of transportation whether for business or pleasure. In today's competitive transportation market, accessible services play an important role in attracting customers, a role that will take on increasing importance. This panel discussion was an opportunity to report on the latest experiences and trends in travel, both positive and negative, for people with disabilities and to learn about cost-effective, new and profitable methods and services to address the needs of persons with disabilities.

The panel members were (from left to right):

1. Stuart Coventry, Director of On-Board Guest Services for Rocky Mountaineer Railtours, who focused on accessible tourism;
2. Lorraine Card, Greyhound Canada's Director of Safety and Driver Development, who provided a perspective from the intercity bus sector;
3. Dale Tinevez, Director, Airports, WestJet, who spoke on what the company has been doing to better meet the needs of passengers with disabilities;





4. Marian Robson, Agency Chairman moderator of the panel discussion;
5. Pierre Lanoix, Vice-President, Operations, of the Ottawa Airport Authority, who spoke on the importance of accessibility considerations in the construction and refurbishment of transportation facilities; and
6. Sally Thomas, member of Canada's national paralympic power lifting team, who discussed her experiences as a person with a disability travelling around the world representing her country.

Participation in NTW events this year was particularly significant for the Agency given that it is celebrating its centennial year and, for the first time, the scope of NTW was expanded to include accessible transportation in Canada.

In line with this year's NTW's theme, "Transportation innovation and accessibility," the Agency-led panel discussion was one of the highlights of this year's NTW celebrations. Each year, Canadians observe NTW to recognize the hundreds of thousands of men and women who keep Canada moving safely, efficiently and reliably.

All sectors of the transportation industry come together in events across the country in the first week of June. These promote understanding of the vital importance of the transportation system in Canada's economic and social development. As well, it's a once-a-year opportunity to recognize the efforts of special achievers from among the many thousands that work in the transportation industry and its related fields. This year, five individuals received these prestigious awards for their outstanding contribution in the area of accessible transportation (see related article, page 15).

The broad participation in the panel discussion demonstrated the importance of an accessible transportation network and the impact that accessibility for persons with disabilities has on the future of the transportation business in Canada.

The panel discussion was but one way the Agency has worked, and will continue to work actively with industry and persons with disabilities at sharing information and obtaining the views of a wide variety of people to raise awareness of the problems experienced by travellers with disabilities.



## **NATIONAL TRANSPORTATION WEEK NATIONAL AWARDS**

### ***Five honoured for outstanding achievements in accessible transportation***

During National Transportation Week, a select number of representatives from the transportation industry, nominated by their peers, receive special recognition for their outstanding contributions. This year, ten awards were given. In line with this year's NTW theme, "Transportation innovation and accessibility", five individuals listed below, received these prestigious awards for their work in accessible transportation. They were presented at the NTW Annual dinner, held this year in Ottawa at the Congress Center.

#### **AWARD OF EXCELLENCE**

##### ***Chris Batty, Greyhound Canada, Transportation Corporation***

- As Director of Labour and Management Relations for Greyhound Canada, he plays a leading role in making inter-city bus transportation accessible to all Canadians.
  - He works to make his company's accessible program a key component of Greyhound's overall
- activities. Today, the mobility needs of persons with disabilities are an essential part of the customer service objectives for Greyhound's passenger operations.
- Under his direction, Greyhound staff have been motivated to acquire a greater understanding of the needs of persons with disabilities, and uses this information to improve buses, terminals and employee training.
  - Instead of seeing accessibility strictly in equipment-related terms, Mr. Batty focused his efforts on the "service expectations" of passengers with disabilities. As such, he aims to offer convenient and comfortable travel in a dignified manner. Particular attention is also paid to the transport of the various types of aids available to persons with disabilities.
  - Mr. Batty is an active member of Alberta's provincial Advisory Committee on Barrier-Free Transportation.





*Wanda Harbin and Neil Paterson,  
Marine Atlantic*

- Under the leadership of Wanda Harbin and Neil Paterson, Marine Atlantic has in recent years made a significant contribution to Atlantic Canada's accessible transportation.



*Wanda Harbin of Marine Atlantic*

- Together, they are the driving force behind the company's inclusive and integrated approach to client service, particularly with respect to independent access to most on-board services and amenities for persons with disabilities.
- Thanks to their work, Marine Atlantic received a number of accessibility awards, including the Canadian Transportation Agency's 2003 Accessible Transportation Award.
- Wanda Harbin is Marine Atlantic's ombudsman and training officer. She established, and is the co-chair of, Marine Atlantic's accessibility advisory committee.
- She showed tremendous leadership in the area of customer service, promoting Marine Atlantic as an accessible service provider and by regularly conducting sensitivity training to ensure that staff is equipped to service persons with disabilities.



- Neil Paterson serves as Marine Atlantic's manager of hospitality services and is responsible for ensuring that the ferry operator's terminals and vessels meet the needs of passengers with disabilities.
- He is behind the company's corporate goal of 100% compliance with the Canadian Transportation Agency's Code of Practice on Ferry Accessibility. As result of his enthusiasm and results focused approach, Marine Atlantic made several accessibility-related improvements to its ferries.
- Examples include sonic and visual alarms, closed-caption television, accessible cabins, shipboard relieving areas for service animals, wheelchair ramps and washroom access and lowered countertops in dining areas.

## AWARD OF ACHIEVEMENT

### *André Leclerc, Kéroul*

- André Leclerc, a Montrealer who uses a wheelchair as a mobility aid, founded Kéroul in 1979. His goal was to increase awareness of accessibility issues among providers of travel-related services, and to encourage persons with disabilities to travel more frequently. He and Kéroul have helped open up a whole world of accessible travel opportunities for persons with disabilities.



### *André Leclerc, founder of Keroul*

- Today, Kéroul is recognized as a world leader in making travel accessible. Its expertise was recognized by APEC (Asia-Pacific Economic Cooperation), which





hired the Montreal-based organization to develop best practices in accessible tourism. Kéroul has organized and taken part in numerous national and international conferences and has most notably worked with the Canadian Automobile Association, Tourisme Québec and Air Canada on accessible transportation issues.

- Among its many activities, Kéroul promotes accessible travel through a newsletter (Le Baladeur), the Québec accessible tourist guide, specialized travel packages and a databank of accessible travel resources.
- Over the years, Mr. Leclerc has been honoured by numerous organizations, including the U.S.-based Society for Accessible Travel and Hospitality, which presented him with its prestigious Murray Award in 2001. He has also been named person of the year by the Grands Prix du tourisme québécois (2001) and received Canada's 125th anniversary commemorative medal (1992). In 1996, he received the Prix des droits et libertés de la personne, a Government of Quebec Human Rights Award.

***Marian Robson,  
Canadian Transportation Agency***

- Marian Robson has more than 30 years' experience in the transportation field in both the private and public sector. Mrs. Robson has been Chairman of the Canadian Transportation Agency since its inception in 1996 and served as a Member of the National Transportation Agency, the Agency's predecessor. She began her career as a Special Assistant to Transport Minister Otto Lang and held senior positions with the Vancouver Port Authority, CN Rail, BC Rail and the Canada Ports Corporation.



***Marian Robson, Chairman of the  
Canadian Transportation Agency  
since 1996***

- Over the past eight years Mrs. Robson has presided over the Agency's operations, the organization has continued in its role as a quasi-judicial tribunal and economic regulator. In addition to its role in removing undue obstacles to the mobility of travellers with disabilities, the Agency is also responsible for the licensing of air carriers and railways, resolving disputes over certain air, rail and marine transportation service and rate matters, and the determination of the annual maximum rate scale for Western grain movements.
- During her tenure as Chairman, the Agency has played an enhanced role in the removal of undue obstacles. In addition to the development of codes of practice and regulations on accessible transportation, recent years have also seen the Agency make important decisions with respect to obesity as a disability for the purposes of the application of the *Canada Transportation Act* and on the accessibility of new passenger cars purchased by VIA Rail.
- Each year, Mrs. Robson attends the meetings of the Agency's Accessible Transportation Advisory Committee which is comprised of representatives of the community of persons with disabilities and the transportation industry. These meetings have been useful in improving communication and collaboration between the parties involved in the transportation of persons with disabilities.
- One of the key accomplishments of Mrs. Robson has been the introduction of mediation as a means to resolve disputes. Mediation has proven to be an effective tool in assisting clients resolve their disputes quickly and effectively. The philosophy of resolving disputes through informal means is also used by the Agency's Air Travel Complaints Commissioner who has been resolving complaints from air travellers since 2000. ♦





## TRANSED 2007

[www.tc.gc.ca/transed2007](http://www.tc.gc.ca/transed2007)



Canada is proud to host the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED), to be held June 18-21, 2007, at the Palais des Congrès in Montréal under the theme Benchmarking, Evaluation and Vision for the Future. The conference will review advances in research, evoke international break throughs and explore perspectives for technological innovations in order to respond to the mobility challenges of an aging population and of persons with disabilities, as part of an inclusive society.

The conferences are held triennially under the auspices of the U.S. Transportation Research Board, and are extremely important in the field of accessible transportation, attracting researchers, policy-makers and other specialists to share innovation and best practices.

The conference will offer an exhibition where participants will have an overview of the deployment of innovation in the field of accessible transportation. The conference will include plenary and parallel sessions that may take a variety of forms, including roundtables, panels and tutorials. The structure will be based on the number of contributed papers and symposia accepted.

Canada is delighted to host the 11th edition of TRANSED and welcomes you to attend! ♦

# Avoid Falls While Travelling

by Marie Brine

Reprinted by permission from Voice for Island Seniors

**One in three seniors fall.** It could happen to you or someone you love. Here are some tips for safe travel:

## Accommodations

- Use luggage on wheels and avoid carrying heavy luggage. Use the services of bellhops, porters, or your travel group, if you are on a tour.
- Ask for a room with a bathroom that is equipped with grab bars and non-slip bath mats, to help prevent slips and falls in the bathroom.
- Bring a nightlight with you; moving around in the dark in an unfamiliar place may result in a fall. If you do not have a night-light, leave a small light on in the room.
- If you have to use stairs, use the handrail.
- Report any hazards to building management.

## Travelling by Bus

- Make sure you plant your foot firmly in the centre of the stair and use the handrail for support. Take the hand offered by the driver or tour director; they are offering safety!
- If you feel unsafe getting off the bus, ask for help.
- Remain in your seat while the bus is moving. If you have to move, ask for assistance.
- In the washroom, make sure you have your feet firmly planted on the floor when sitting or standing. Use the grab bar while moving between sitting and standing position.





### *Clothing and Carry Bags*

- Wear sunglasses to reduce glare on sunny days.
- Wear sturdy, comfortable walking shoes.
- Avoid slip-on shoes and strapless sandals. If you buy new shoes, "wear them in" before you leave. Blisters and sore feet will affect your balance.
- Avoid carrying a purse or shoulder bag to keep your hands free. Free hands will help you to maintain your balance. Instead, consider using a:
  - Waist bag for your wallet and valuables.
  - Knapsack for carrying your extra sweater, hat, and purchases. Be sure to wear your knapsack properly, over both shoulders, so that the weight you are carrying is close to your body and better balanced.

### *Be Aware and Prepared*

- Look for uneven ground, rocks or other obstructions that could cause you to trip when you are walking.
- If you have problems keeping your balance, use assistive devices like canes, walking sticks or walkers. For your safety, be sure that your assistive devices fit properly.
- If you are unable to walk long distances, it may be possible to rent a wheelchair or power scooter at your destination. Call ahead or ask your travel agent to check for you.
- Try not to let yourself get too tired. Physical exhaustion can lead to slips and falls.

**Enjoy your trip! ♦**

# *Language and the Way in which Words are Used*

*by Kristen Spring  
Reprinted with permission*

Language and the way in which words are used are important. Words that label persons with disabilities as "victims" imply that having a disability is a negative thing. When persons with disabilities are referred to as "the disabled", it is implied that persons with disabilities are a group that are non-gendered, possibly non-human and certainly not individual, while "handicapped" implies that it is the disability that somehow impedes persons with disabilities from being able to participate fully in society.

In an attempt to educate, it is very important that society understand that I am a person and a woman who happens to have a disability. My disability is not all that I am and it does not necessarily mean that I see my disability as a handicap.

Often, what makes disability a handicap for persons with disabilities is not the disability but the inabilities of society to allow complete access to persons who have a disability.

If cost is the main reason why universities, businesses, colleges or communities do not provide full access to persons with disabilities, then what kind of message is society giving to persons with disabilities? Are persons with disabilities not as valuable as other humans? Is it really my disability that makes me handicapped or is it the attitude that society has often held, an attitude that says persons with disabilities are not as valuable as everyone else?

Education is, I believe, one of the most important ways in which society can, and will, change the widely held perception that persons with disabilities are "less than", "the other", and unable to function fully in society. Unfortunately, it appears that, too often, persons with disabilities are forced to educate on a daily basis. As a guide dog user, I am often expected to explain that it is against the law for a business or taxi to deny access to me. No matter where I go, it is not unusual for people to walk





up to me in a restaurant while I am eating with a friend, or approach me in a store or a mall, and ask questions about my dog or my disability.

Because my blindness was the result of a brain injury, my eyes show no signs of difference. It is not unusual for people to tell me that "you look normal", "you don't look blind", and "you do so well". These statements are meant to be compliments, but if you really think about what is being said, you will understand how these statements only show ignorance and are, in fact, insults to other persons who have a disability. The words imply that having a disability means one is not "normal" (whatever normal is), or that being blind is some kind of negative thing, or that persons who are blind usually don't do very well.

It is really hard having to educate people on a daily basis. I, too, have errands to run and am sometimes limited in the amount of time I have to finish my errands. It's hard having to answer a lot of questions and it's sometimes rather invasive.

I do a lot of education about disabilities through public speaking. I don't mind questions some of the time, but please understand that I, too, have a busy life, and it is so much better if I can educate when it is convenient for us both.

Last, but not least, please educate yourself about guide dogs. If you pet, talk to or stare at a guide dog, you are distracting the dog. The dog has been taught that when its harness is on, it is only to pay attention to its user. If you distract the dog in any way, it will begin to look for attention from the public and no longer focus on its work. This can be dangerous for both the dog and its user. It also means that the dog gets reprimanded far more often than it might because the dog now easily gets distracted.

I love my guide dog and she gets plenty of time to play and romp just like any pet dog. She gets loads of pets and hugs. I want people to understand that the best gift they can give to themselves is the gift of knowledge about all disabilities because it is the right thing to do. ♦

## *"By your side"*

by Bethany A. Lee, Greater Toronto Airports Authority  
[www.gtaa.com](http://www.gtaa.com)



*Photo courtesy of the Greater Toronto Airports Authority*

**Currently, 10 to 15%** of passengers require the assistance of airport personnel in the form of a wheelchair attendant, a porter or surrey, when travelling. In response to this, the Greater Toronto Airports

Authority has introduced a new program, the Airport Customer Assistance Program (ACAP) in the new Terminal 1 at Toronto Pearson International Airport.





The implementation of the ACAP program fulfills the airport's goal for a high-level, seamless, point-to-point transportation and assistance program for persons with classified disabilities, as well as other passengers who may require some manner of assistance. Designed to be a unified service for disabled persons, ACAP will offer wheelchair, electric-vehicle surrey and baggage assistance to physically disadvantaged passengers. These services will be available curbside, in the parking garage, within the terminals and will also facilitate interterminal transfers.

The implementation of ACAP fulfills the airport's mission to maintain and improve customer service. ACAP will continue as a permanent addition to the entire Greater Toronto Airport Authority customer service experience.

### *Wheelchair Service*

Wheelchair service is offered to those who require mobility assistance or have a disability. Passengers who request the service will be met by the wheelchair attendant in the parking garage or curbside, and taken to the check-in counter.

### *Surrey Service*

The surrey service consists of the operation of electric vehicles that carry passengers throughout the terminals. The service will be available to any passenger who requires assistance when walking long distances, but who does not necessarily require a wheelchair.

### *Porter Service*

Baggage assistance, or porter service, is available to passengers using the ACAP services who are physically disadvantaged. The porters are responsible for meeting and greeting designated passengers (at a pre-requested point), providing assistance in carrying their baggage and escorting them to the check-in counter of the passenger's chosen airline.

To pre-arrange services through ACAP, call 416-776-ACAP (2227), or request them in person at the airport by picking up any info phone. ♦

## WEB RESOURCES

### **Persons with Disabilities Online**

improves the quality of life of persons with disabilities by facilitating access to information such as employment options, tax credits, and how to adapt a home to accommodate a wheelchair. Audience: persons with disabilities and their families, caregivers, employers, and anyone with whom they interact. [www.pwd-online.ca](http://www.pwd-online.ca)

**Seniors Canada Online** offers the same level of information as the pwd-online site, with the information focussed on the interests of seniors. [www.seniors.gc.ca](http://www.seniors.gc.ca)

**Government of Canada** site is a gateway to federal organizations, policies, and legislation offering information to domestic and international individuals and businesses. [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

### *"Guide to Planning Inclusive Meetings and Conferences"*

[www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/gpimc-gprc1\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/gpimc-gprc1_e.asp)

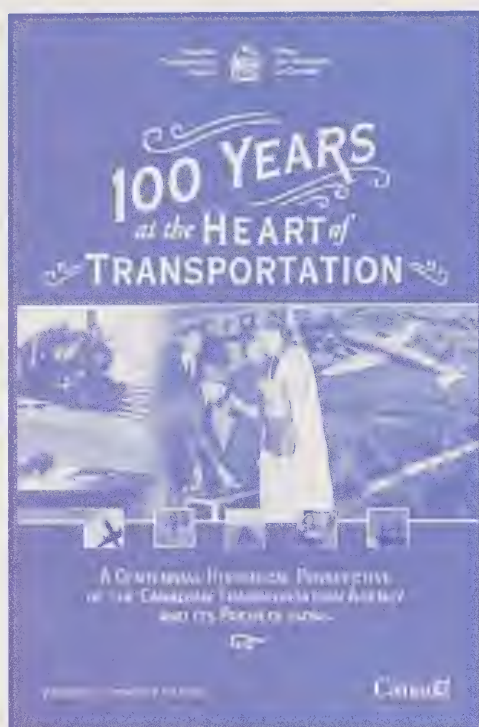
This guide will provide meeting and conference organizers with practical tips and advice to ensure the full participation of persons with disabilities.

### *"Go for It", A Guide to choosing and using assistive devices*

[www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/pubs/injury\\_prevention/go\\_for\\_it/goforit\\_toc\\_e.htm](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/pubs/injury_prevention/go_for_it/goforit_toc_e.htm)

This guide focuses on assistive devices. It covers the many issues seniors, veterans, individuals with a disability and their caregivers need to consider before starting the process of obtaining assistive devices. Having this information empowers you in finding the right solutions.





### *"100 Years at the Heart of Transportation"*

The Canadian Transportation Agency marked 100 years of service to Canadians in the field of transportation regulation. On February 17, 2004, the Agency launched "100 Years at the Heart of Transportation", a chronicle of its history in the making. Copies of the centennial's historical perspective is available on the Agency's Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca) or telephone 1-888-222-2592, TTY: 1-800-669-5575,

E-mail: [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)

Available in multiple formats on request.

## HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation Directorate  
Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Voice:** (819) 997-6828

**1-888-222-2592**

**(Canada only)**

**TTY:** (819) 953-9705

**1-800-669-5575**

**Fax:** (819) 953-6019

**Internet:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

## « 100 ans au cœur des transports »



L'Office des transports du Canada marque 100 ans de service aux Canadiens dans le domaine de la réglementation du transport. Le 17 février 2004, l'Office a lancé « 100 ans au cœur des transports », une chronique relatant les faits importants de son histoire. Elle est également disponible sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca) ou téléphone 1-888-222-2592, ATS : 1-800-669-5575, courriel : [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca). Disponible sur divers supports sur demande.

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Direction des transports accessibles  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Voix : (819) 997-6828  
1-888-222-2592  
(Canada seulement)  
ATS : (819) 953-9705  
1-800-669-5575

Télécopieur : (819) 953-6019  
Internet : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)



Le site **Personnes handicapées en direct** améliore la qualité de vie des personnes handicapées en leur facilitant l'accès aux renseignements sur des sujets tels que les possibilités d'emploi, les crédits d'impôt et la manière d'adapter leur foyer afin d'y circuler en fauteuil roulant. Destinataires : les personnes handicapées et leurs familles, leurs personnes soignantes, leurs employeurs et tous ceux avec qui elles entrent en contact. **[www.pwd-online.ca](http://www.pwd-online.ca)**

Le site **Info-aînés Canada** offre le même niveau de renseignements que le site **Personnes handicapées en direct** par contre l'information est axée sur les personnes âgées. **[www.seniors.gc.ca](http://www.seniors.gc.ca)**

Le site **Gouvernement du Canada** est une voie d'accès aux lois, aux politiques et aux organismes fédéraux pour les particuliers et les entreprises du pays et de l'étranger. **[www.canada.ca](http://www.canada.ca)**

*Guide de planification de rencontres et de conférences inclusives*

**[www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/gpimc-gprcl\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/gpimc-gprcl_f.asp)**

Ce guide offre aux organisateurs de rencontres et de conférences des conseils pratiques pour assurer la participation à part entière des personnes handicapées.

« **Allez-y!** » Guide sur le choix et l'utilisation des aides fonctionnelles **[www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/injury\\_prevention/go\\_for\\_it/goforit\\_toc\\_f.htm](http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/injury_prevention/go_for_it/goforit_toc_f.htm)**

Ce guide traite essentiellement des aides fonctionnelles. On y aborde les nombreux aspects et facteurs que doivent considérer les aînés, les anciens combattants, les personnes ayant une déficience et leurs fournisseurs de soins avant de faire l'acquisition d'une aide fonctionnelle. Cette information vous permettra de décider quelles sont les solutions les plus appropriées.



Le service de fauteuils roulants est offert à ceux qui ont besoin d'aide pour se déplacer ou qui ont une déficience. Les passagers qui en font la demande seront accueillis par un préposé dans le stationnement ou à l'extérieur à l'entrée pour

### *Fauteuils roulants*

Par la mise en oeuvre du PACA, l'Autorité remplit sa mission visant le maintien et l'amélioration des services à la clientèle. Le PACA constitue un ajout permanent à l'ensemble des services que l'Autorité offre à ses clients.

s'adresse aux personnes ayant une déficience reconnue ainsi qu'à tous les passagers qui pourraient avoir besoin d'une aide quelconque. La PACA se veut un programme uni-forme pour les personnes ayant une déficience. Ainsi, les personnes ayant un handicap physique peuvent-elles obtenir de l'aide en fauteuil roulant, le transport en voiturette électrique et de l'assistance pour récupérer les bagages. Elles pourront se prévaloir de ces services à l'extérieur de l'aérogare, dans les stationnements et à l'intérieur de l'aérogare. De plus, les transferts entre terminaux en seront facilités.

Pour prendre des arrangements préalables relativement au PACA, composez le (416) 776-ACAP (2227). Vous pouvez également en faire la demande à l'aéroport par l'entremise de l'un ou l'autre téléphone d'information. ♦

Les services d'un bagagiste ou d'un porteur sont offerts aux pas-sagers qui se prévalent du PACA, et ayant un déficience physique. Les porteurs accueillent les passagers désignés (à un point de rencontre convenu au préalable), prêtent assistance pour transporter leurs bagages et les escortent jusqu'au comptoir d'enregistrement du transporteur aérien.

### *Service de porteur*

Il s'agit d'un service assuré par des voiturettes électriques qui trans-portent les passagers à l'intérieur des aérogares. Tout passager ayant besoin d'aide pour parcourir de longues distances, sans pour autant avoir besoin d'un fauteuil roulant, pourra y recourir.

### *Service de transport omnibus*

ensuite être reconduits au comptoir d'enregistrement.



## À vos côtés

par Bethany A. Lee, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto  
[www.gttaa.com](http://www.gttaa.com)



*Photo de courtoisie de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto*

À l'heure actuelle, entre 10 et 15 % des voyageurs ont besoin de l'assistance du personnel aéroportuaire lors de leurs déplacements, que ce soit l'aide en fauteuil roulant, d'un porteur ou du service omnibus. En réponse à une telle demande, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto a mis sur pied un nouveau Programme d'assistance aux clients

de l'aéroport (PACA) dans la nouvelle aérogare 1 de l'Aéroport international Pearson. La mise en oeuvre du PACA permet à l'Autorité d'atteindre l'objectif qu'est la mise en place d'un programme supérieur et transparent de transport et d'assistance entre les points de destination. Ce programme



l'accès. Quel que soit le lieu, il n'est pas rare que les gens s'adressent à moi, par exemple alors que je partage un repas dans un restaurant avec une amie ou que je circule dans un magasin ou dans un centre commercial, pour me poser des questions au sujet de mon chien ou de ma déficience.

Étant donné que ma cécité résulte d'une lésion cérébrale, mes yeux ne sont pas différents. Il est fréquent que l'on me dise : « Vous avez l'air normale », « Vous ne semblez pas aveugle » ou encore « Vous vous débrouillez tellement bien ». Ces phrases se veulent des compliments mais si l'on réfléchit à leur signification, elles démontrent simplement l'ignorance et sont plutôt des insultes. Ces expressions indiquent en fait qu'il n'est pas « normal » d'avoir une déficience (allez savoir quelle est la normalité), que la cécité est quelque chose de négatif ou que les personnes aveugles n'arrivent habituellement pas à se débrouiller.

Eduquer quotidiennement les gens qui nous entourent peut devenir un exercice exigeant. Je dois aussi faire des courses et parfois je dispose d'un temps limité à cette fin. Il m'est difficile alors de devoir répondre à une foule de questions, lesquelles sont parfois très envahissantes.

Je fais beaucoup d'éducation au sujet des déficiences en prenant la parole publiquement. Que l'on me pose des questions à l'occasion ne me dérange pas, mais il faut que l'on considère que mon emploi du temps est chargé donc mes rencontres éducatives sont d'autant plus profitables qu'elles répondent aux besoins de chacun.

Enfin et surtout, apprenez comment agir avec les chiens-guides. Si vous caressez l'animal, lui parlez ou le regardez fixement, vous le distrayez. Ce chien a appris que lorsqu'il porte son harnais, il ne doit porter attention qu'à son utilisateur. Si vous le distrayez de quelque façon, il commencera à rechercher l'attention du public et il sera moins attentif à son travail, une situation qui peut être dangereuse, tant pour l'animal que pour son utilisateur. Cela signifie également que le chien est réprimandé plus souvent qu'il ne le devrait parce qu'il devient de plus en plus distrait.

J'aime ma chienne-guide et celle-ci a beaucoup de temps, comme tout autre animal de compagnie, pour jouer et s'ébattre. Elle reçoit des tonnes de caresses et de câlins. Je veux que les gens comprennent que le plus beau cadeau qu'ils puissent se faire est de se renseigner sur toutes les déficiences, car cela s'impose. ♦



## Du bon usage des mots

par Kristen Spring

reproduction autorisée

**L'usage que nous faisons des mots**

revêt une grande importance. Ainsi, les expressions qui donnent aux personnes ayant une déficience une étiquette de « victime » suggèrent qu'une déficience est une chose négative. En

qualifiant « d'invalides » les personnes ayant une déficience, on laisse entendre que celles-ci sont un groupe non-sexué, qu'il ne s'agit peut-être pas

d'humains et certainement pas d'individus distincts, tandis que l'expression « handicapé » nous laisse croire qu'une déficience empêche en quelque sorte les personnes ayant une déficience de participer pleinement à la société.

Dans le but de renseigner sur la question, je considère qu'il est très important que la société comprenne que je suis d'abord une personne et une femme et qu'il se trouve que j'ai une déficience. Cette déficience ne représente pas tout ce que je suis et je ne la vois pas forcément comme un handicap.

Souvent d'ailleurs, ce qui fait qu'une déficience devient un handicap, ce n'est pas tant la déficience elle-même que l'incapacité de la société d'offrir une accessibilité entière aux personnes ayant une déficience.

Lorsque les universités, les entreprises, les collèges et les collectivités invoquent les coûts comme principale raison pour ne pas offrir une accessibilité entière aux personnes ayant une déficience, quel message notre société adresse-t-elle alors à ces personnes? S'agit-il de personnes qui n'ont pas une valeur égale aux autres? Est-ce vraiment ma déficience qui handicape mon fonctionnement ou est-ce plutôt l'attitude que la société entretient souvent, à savoir que les personnes ayant une déficience ne valent pas autant que les autres?

L'éducation est, d'après moi, l'un des plus importants moyens par lequel la société peut modifier, et modifiera, l'impression largement répandue que les personnes ayant une déficience représentent « moins que » les autres » et qu'elles ne peuvent être pleinement fonctionnelles en société. Trop souvent, malheureusement, il semble que les personnes ayant une déficience soient confrontées à la nécessité d'éduquer quotidiennement la société. À titre d'utilisatrice d'un chien-guide, je suis souvent appelée à expliquer qu'il est illégal pour une entreprise ou un taxi de me refuser



- Demeurez assis pendant que l'autocar circule. Si vous devez vous déplacer, demandez de l'aide.
- Aux toilettes, assurez-vous d'avoir les pieds bien ancrés au sol, en position assise ou debout. Pour passer d'une position à l'autre, utilisez la barre d'appui.

### *Habilleusement et sacs fourre-tout*

- Portez des lunettes de soleil pour réduire l'éblouissement lors des journées ensoleillées.
- Portez des chaussures de marche solides et confortables.
- Évitez les chaussures à enfiler et les sandales. Si vous achetez de nouvelles chaussures, portez-les quelques temps avant le départ, car des ampoules ou des pieds douloureux ont un effet sur votre équilibre.
- Évitez de porter un sac à main ou à bandoulière afin d'avoir les mains libres pour maintenir votre équilibre. Considérez plutôt l'une des options suivantes :
- Une sacoche de ceinture pour transporter votre portefeuille et vos objets de valeur;

### *Soyez alerte et préparé*

- Un sac à dos pour transporter un chandail, un chapeau et vos achats. Assurez-vous que le sac à dos est bien ajusté sur les deux épaules et que son poids est près du corps et bien équilibré.

- Portez attention à un sol inégal, aux pierres ou aux autres obstacles qui pourraient vous faire trébucher.
- Si vous avez un problème d'équilibre, utilisez des accessoires fonctionnels, tels que canne, bâton de marche ou marchette. Pour votre sécurité, assurez-vous que ces accessoires soient ajustés à votre taille.
- Si vous n'êtes pas en mesure de marcher de longues distances, il est peut-être possible de louer, à destination, un fauteuil roulant ou motorisé. Vérifiez à l'avance ou demandez à votre agent de voyage de le faire pour vous.

### *Et profitez pleinement de votre voyage! ♦*

- Ne dépassez pas vos limites, car l'épuisement physique peut provoquer des glissades et des chutes.



## En voyage, évitez les chutes

par Marie Brine

reproduction autorisée par le Voice for Island Seniors

Participants un tour d'horizon des innovations et de leurs applications. Elle sera composée de séances plénières et d'ateliers qui pourront prendre différentes formes, notamment des colloques, des tables rondes, des comités d'experts et des débats

dirigés. La structure dépendra du nombre de documents et de colloques acceptés. Le Canada est très heureux d'accueillir la 1<sup>re</sup> édition de COMOTRED et vous y invite! ♦

Un aîné sur trois fait une chute, ce qui pourrait vous arriver ou affecter un être cher. Voici quelques conseils pour vous permettre de voyager en toute sécurité :

### Hébergement

- Utilisez une valise sur roulettes et faites attention de ne pas porter de charge trop lourde. Utilisez les services de chasseurs, de porteurs ou du personnel de votre groupe de voyage si vous êtes en excursion.
- Demandez une chambre avec salle de bains équipée de barres d'appui et de tapis de bain antidérapants afin de prévenir les glissades et les chutes.
- Apportez une lampe de poche; les déplacements dans le noir, dans

### Déplacements en autocar

- un endroit inconnu, peuvent provoquer une chute. Si vous n'avez pas de lampe de poche, laissez une faible lumière allumée.
- Servez-vous des rampes d'escalier. Avisez les responsables des locaux de tout danger.
- Assurez-vous de placer fermement le pied au centre de la marche et de vous appuyer sur la rampe. Acceptez la main tendue par le chauffeur ou votre accompagnateur : il vous offre la sécurité.
- Si vous ne vous sentez pas en sécurité pour descendre de l'autocar, demandez de l'aide.



Le Canada est fier d'être l'hôte de la 1<sup>re</sup> Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), qui aura lieu du 18 au 21 juin 2007, au Palais des Congrès de Montréal sous le thème Analyse comparative, évaluation et vision pour l'avenir. La conférence fera le point sur l'état d'avancement de la recherche, évoluera les réalisations internationales et explorera les perspectives des innovations technologiques afin de répondre



[www.tc.gc.ca/comotred2007](http://www.tc.gc.ca/comotred2007)

## COMOTRED 2007

- L'une des réalisations majeures de Mme Robson aura été l'adoption d'un comité de représentants de communautés de personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports. Au fil des ans, ces réunions se sont avérées utiles pour améliorer la communication et la collaboration entre les parties intéressées par le transport des personnes ayant une déficience.

tion de la médiation à titre de mécanisme de règlement des différends. La médiation se veut un moyen efficace pour aider les clients à résoudre rapidement et efficacement leurs différends, d'ailleurs cette approche de règlement informel est également utilisée par le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui relève de l'Office, et qui traite les plaintes des utilisateurs de ce mode de transport depuis l'année 2000. ♦

aux problèmes de mobilité d'une population vieillissante et des personnes ayant une déficience dans le cadre d'une société inclusive.

Les conférences sont tenues à tous les trois ans sous l'égide du U.S. Transportation Research Board et représentent une occasion exceptionnelle pour le secteur du transport accessible, car elles attirent des chercheurs, des décideurs et d'autres spécialistes afin de partager les innovations et les meilleures pratiques.

La conférence sera accompagnée d'une exposition offrant à tous les par-



Canada depuis qu'il a été constitué, en 1996, et elle a été membre de l'Office national des transports, l'organisme qui a précédé l'Office actuel. Elle a débuté sa carrière à titre d'adjointe spéciale auprès de l'honorable Otto Lang, ministre des Transports, et elle a occupé des postes de rang supérieur pour le compte de la Société du port de Vancouver, de la Compagnie de chemins de fer nationaux du Canada, de la British Columbia Railway et de la Société canadienne des ports.



*Marian Robson, Présidente de l'Office des transports du Canada depuis 1996*

- Au cours des huit dernières années pendant lesquelles Mme Robson a dirigé les activités de l'Office, celui-ci a continué d'exercer son rôle de tribunal quasi judiciaire et d'organisme de réglementation économique.

Outre l'élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontés dans leurs déplacements les voyageurs ayant une déficience, l'Office est aussi responsable de délivrer les permis et licences aux transporteurs aériens et ferroviaires, de résoudre les différends concernant certains services aériens, ferroviaires et maritimes ainsi que les tarifs exigés pour ces services. L'Office doit également fixer le revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest.

- Pendant le mandat de Mme Robson à la présidence de l'Office, celui-ci a joué un rôle plus important relativement à l'élimination des obstacles abusifs. C'est ainsi qu'au cours des dernières années on a assisté à l'adoption de codes de pratiques et de règlements en matière de transports accessibles, de même qu'à la prise de décisions importantes, entre autres sur la question de l'obésité comme déficience aux fins de l'application de la Loi sur les transports au Canada ou encore sur l'accessibilité des nouvelles voitures passagers achetées par VIA Rail.

Chaque année, Mme Robson assiste à la réunion du Comité

- À l'heure actuelle, Kéroul est reconnu comme un chef de file mondial dans le domaine de l'accessibilité des transports. Son expertise a été reconnue par le Forum de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) qui a retenu les services de l'organisme montréalais pour rédiger des pratiques exemplaires concernant l'accessibilité dans le tourisme. Kéroul est présent, à titre d'organisateur ou de participant, à de nombreuses conférences d'intérêt national ou international et a plus particulièrement collaboré avec l'Association canadienne des automobilistes, Tourisme Québec et Air Canada pour des questions liées à l'accessibilité des transports.

André Leclerc, fondateur de Kéroul



- Au nombre de ses multiples activités, Kéroul promouvoit l'accessibilité des transports au moyen d'un journal (Le Baladeur), d'un guide de tourisme accessible du Québec, de forfaits-voyages spécialisés offrant l'accès à une banque de données sur les ressources en matière de voyages accessibles.

- Au fil des ans, M. Leclerc s'est vu honorer par de nombreuses organisations, notamment la Society for Accessible Travel and Hospitality, qui a décerné le prestigieux prix Murray en 2001. M. Leclerc a également été nommé personnalité de l'année lors des Grands Prix du tourisme québécois (2001) et il a reçu une médaille commémorative du 125<sup>e</sup> anniversaire du Canada (1992). En 1996, il a été récipiendaire du Prix des droits et libertés de la personne, décerné par le gouvernement du Québec.

### Marian Robson,

### Office des transports du Canada

- Marian L. Robson a plus de 30 années d'expérience dans le domaine des transports, tant dans le secteur privé que public. Elle préside l'Office des transports du



Wanda Harbin est agente de formation et *ombudsman* chez Marine Atlantique. C'est elle qui a mis sur pied le Comité consultatif de l'accessibilité de la société et qui en assure maintenant la coprésidence.

Mme Harbin a fait preuve d'un immense leadership dans le domaine du service à la clientèle pour promouvoir Marine Atlantique à titre de fournisseur de services accessibles. Elle dispense régulièrement des séances de sensibilisation au personnel de la société pour lui donner les compétences nécessaires dans la prestation de services aux personnes ayant une déficience.

Neil Paterson agit à titre de gestionnaire des services d'accueil de Marine Atlantique et doit veiller à ce que les gares maritimes et les navires des exploitants de traversiers répondent aux besoins des passagers ayant une déficience.

M. Paterson est à l'origine de l'objectif que la société s'est fixé de respecter intégralement le *Code de pratiques – Accessibilité des traversiers* de l'Office des transports du Canada. L'enthousiasme dont il a fait

preuve ainsi que son approche axée sur les résultats ont permis à Marine Atlantique d'apporter de nombreuses améliorations à l'accessibilité de ses traversiers. Parmi ces améliorations, mentionnons les alarmes soniques et visuelles, la télévision avec sous-titrage, l'accessibilité des cabines, des lieux d'aisance pour les animaux d'assistance, des rampes d'accès pour les fauteuils roulants, l'accès aux toilettes et aux comptoirs surbaissés dans les salles à manger.

### PRIX DE RÉALISATION

*André Leclerc, Kérولى*

André Leclerc, ce Montréalais qui utilise un fauteuil roulant comme aide dans ses déplacements, a fondé Kérولى en 1979. Son but était alors d'accroître la sensibilité aux questions entourant l'accessibilité parmi les fournisseurs de services de transport et d'encourager les personnes ayant une déficience à voyager plus fréquemment. Son travail et celui de Kérولى ont ouvert un univers de possibilités de déplacements aux personnes ayant une déficience.



- Plutôt que d'envisager l'accessibilité sous l'aspect unique du matériel, M. Batty a fait porter ses efforts sur les attentes en matière de service des passagers ayant une déficience. À ce titre, son objectif consiste à offrir des déplacements pratiques et confortables, respectant la dignité. On accorde aussi une attention particulière au transport de diverses aides dont peut vent se prévaloir les personnes ayant une déficience.
- M. Batty est un membre actif du Comité consultatif provincial sur la facilité d'accès au transport de l'Alberta.

#### *Wanda Harbin et Neil Paterson, Marine Atlantique*

- Grâce au leadership dont ont fait preuve Wanda Harbin et Neil Paterson, Marine Atlantique a contribué de manière importante, au cours des dernières années, à l'accessibilité des transports dans le Canada atlantique.
- Ensemble, ces deux employés sont la force motrice de l'ap-proche inclusive et intégrée de l'entreprise en matière de service à la clientèle, tout particulièrement en ce qui concerne l'accès

#### *Wanda Harbin, Marine Atlantique*



autonome à la plupart des services et équipements de bord pour les personnes ayant une déficience.

- Grâce à leur travail, Marine Atlantique a reçu divers prix reconnaissant ses progrès dans ce domaine, y compris le Prix d'excellence en transports accessibles décerné en 2003 par l'Office des transports du Canada.



ayant une déficience, dans l'échange d'information et l'écoute des points de vue d'une diversité de personnes, afin

d'accroître la sensibilisation aux problèmes que doivent surmonter les voyageurs ayant une déficience.

## DISTINCTIONS NATIONALES REMISES À L'OCCASION DE LA SEMAINE NATIONALE DES TRANSPORTS

Cinq personnes ont été honorées pour des réalisations exceptionnelles dans l'accessibilité des transports

Au cours de la Semaine nationale des transports, un nombre limité de personnes oeuvrant dans l'industrie des transports, dont la candidature a été proposée par des pairs, se voient témoigner une reconnaissance spéciale pour leurs contributions exceptionnelles. En 2004, 10 distinctions ont été remises. Reflétant le thème de cette année, « Accessibilité des transports et innovation », les cinq personnes dont on fait mention ci-après ont reçu un de ces prix prestigieux pour souligner leur travail dans l'accessibilité des transports. Les prix ont été remis lors du dîner de gala de la Semaine nationale qui a eu lieu au Centre des congrès d'Ottawa.

### PRIX D'EXCELLENCE

*Chris Batty, Greyhound Canada*

- Chris Batty, directeur des Relations syndicales-patronales pour le compte de Greyhound Canada, a joué un rôle de pre-

- Chris Batty s'emploie à faire du programme d'accessibilité de Greyhound un élément primordial des activités de l'entreprise. À l'heure actuelle, les besoins de déplacements des personnes ayant une déficience sont devenus un élément essentiel des objectifs du service à la clientèle des opérations passagers de Greyhound.
- Sous la direction de M. Batty, le personnel de Greyhound a été incité à développer une meilleure compréhension des besoins des personnes ayant une déficience; ces connaissances servent à améliorer les autocars, les gares routières et la formation des employés.



4. Marian Robson, la présidente de l'Office, a animé le débat;

5. Pierre Lanoix, vice-président

à l'exploitation au sein de l'Administration de l'aéroport d'Ottawa, qui a fait le point sur l'importance des questions d'accessibilité dans la planification des travaux de construction ou de rénovation des installations de transport; et

6. Sally Thomas, membre de l'équipe

nationale canadienne paralym-pique de dynamophilie, qui a partagé ses expériences à titre de personne ayant une déficience qui a voyagé aux quatre coins du monde pour représenter le Canada.

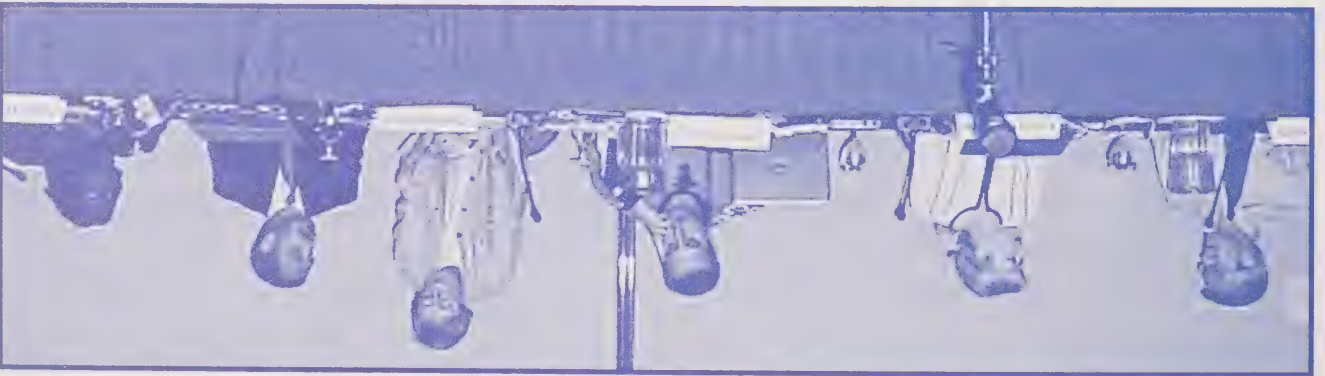
La participation aux activités de la Semaine nationale revêtait une importance toute particulière pour l'Office, celui-ci célébrant cette année son 100<sup>e</sup> anniversaire, et compte tenu que pour la première fois, cette semaine incluait l'accessibilité des transports au Canada.

Reflétant le thème de cette année, « Accessibilité des transports et innovation », la discussion d'experts dirigée par l'Office a été l'un des événements marquants des célébrations de la Semaine nationale. Chaque année, les

Canadiens peuvent, à cette occasion, reconnaître le travail de centaines de milliers de femmes et d'hommes qui rendent les transports sécuritaires, efficaces et fiables au Canada. Les divers segments de cette industrie, de toutes les régions du Canada, se réunissent la première semaine de juin de chaque année, favorisant ainsi une compréhension de l'importance vitale du réseau de transports dans le cadre du développement économique et social canadien. Cette réunion annuelle est également l'occasion de reconnaître les efforts de personnes qui se sont démarquées tout spécialement dans l'industrie des transports et les domaines connexes. Cette année, cinq personnes ont reçu une distinction spéciale pour leur contribution exceptionnelle dans le domaine de l'accessibilité des transports (voir l'article à ce sujet, à la page 15).

L'imposante participation lors de la discussion d'experts témoigne de l'importance de l'accessibilité dans le réseau des transports et de l'incidence que cette accessibilité aura sur l'avenir de l'industrie des transports au Canada. Cette discussion d'experts ne représente que l'un des moyens que l'Office prend, et continuera de prendre, pour entretenir une collaboration active avec l'industrie et les personnes





matière d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience.

L'Office des transports du Canada, en collaboration avec les responsables de la Semaine nationale des transports (SNT), a donné le coup d'envoi aux manifestations de cette année. À mesure que la population canadienne vieillit, un nombre croissant de personnes auront besoin de modes de transport accessibles, tant pour des déplacements d'affaires que de loisirs.

Dans l'environnement actuel des transports, marqué par la concurrence, l'accessibilité des services joue un rôle important pour susciter l'intérêt de la clientèle, et l'importance de ce rôle continuera de s'accroître. Les échanges de cette table ronde ont permis de faire connaître les plus récentes expériences et tendances, tant positives que négatives, dans le domaine des déplacements des personnes ayant une déficience, et de se renseigner sur de nouvelles méthodes et de

nouveaux services rentables permet-tant de répondre à leurs besoins.

Les experts invités étaient de gauche à droite :

1. Stuart Coventry, directeur des services aux clients à bord des voitures de l'entreprise Rocky Mountaineer Railtours, qui a traité de l'accessibilité au sein du milieu touristique;
2. Lorraine Card, directrice de la sécurité et du perfectionnement des chauffeurs chez Greyhound Canada, qui a traité de la question du point de vue de l'industrie des autocars;

3. Dale Tinevez, directeur des aéroports chez Westjet, qui a parlé des mesures prises par ce transporteur afin de mieux répondre aux besoins des passagers ayant une déficience;



confrontées les personnes ayant une déficience lorsqu'elles tentent d'obtenir de l'information se rapportant aux voyages (par exemple sur la signalisation, sur les systèmes de télécommunication et sur les annonces publiques). Dans plusieurs cas visés par ces décisions, l'Office a relevé des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience. L'Office considère que les obstacles qui relèvent de la communication seront régles plus efficacement si on les traite de manière systémique, et le Code en matière de communication poursuit d'ailleurs cet objectif.

L'Office effectuera des enquêtes régulières pour vérifier les progrès accomplis par les exploitants de gares et les transporteurs dans la mise en

## *Semaine nationale des transports : la discussion d'experts sur l'accessibilité des transports suscite un dialogue fructueux*

par Lyne Giroux

Le 3 juin 2004, le Centre nationale vibrat au rythme d'un dialogue animé sur le sujet de l'accessibilité des transports. Plus de 100 personnes s'étaient regroupées



pour écouter et interroger les experts participant à une discussion dont le thème était « L'avenir des transports dans un monde accessible » portant sur les pratiques exemplaires en

oeuvre des dispositions du Code en matière de communication. L'Office continuera aussi à traiter les plaintes individuelles qui soulèvent des questions en matière de communications, dans le but d'établir s'il existe des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience.

On peut consulter le Code en matière de communication et le Guide qui le complète sur le site de l'Office, à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca) au veuillez référer à la fin du document page 28 pour la section « Comment communiquer avec nous ». Ces publications sont disponibles sur demande en différents médias.

Lyne Giroux est conseillère principale en communications pour l'Office. ♦



Internet qui présentent plus d'information. Les renseignements améliorés contenus dans le Guide serviront également aux autres fournisseurs de services non visés par le Code en matière de communication qui souhaitent augmenter la qualité des renseignements communiqués à l'ensemble de leur clientèle.

Le Code en matière de communication et le Guide ont été publiés à l'occasion de la Semaine nationale des transports et à la suite du débat ayant pour thème « L'avenir des transports dans un monde accessible » (voir l'article à ce sujet, à la page 12). Le débat, organisé par l'Office, regroupait des dirigeants de l'industrie et des utilisateurs pour discuter de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans le réseau de transport de compétence fédérale. « Le Code en matière de communication, qui complète et appuie les autres codes de pratiques, représente une autre étape importante dans l'avènement d'un réseau de transport qui soit davantage accessible aux personnes ayant une déficience et adapté aux besoins de ces personnes », a ajouté Mme Robson.

L'Office a rendu, à ce jour, plus de 50 décisions concernant les obstacles à la communication, un fait qui souligne l'ampleur des difficultés auxquelles sont

moins 10 000 voyageurs embarqués et débarqués annuellement.

Ainsi que l'indique Marian Robson, présidente de l'Office des transports du Canada, « Le Code en matière de communication améliorera la capacité des personnes ayant une déficience à voyager de manière autonome. Les obstacles à la mobilité de ces personnes résultent souvent d'une communication inadéquate ou d'un accès insuffisant à celle-ci. Il ne s'agit pas toujours d'obstacles matériels, tels que l'absence de rampe ou de fauteuil roulant ».

L'Office a aussi publié un document complémentaire au Code en matière de communication, le *Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Cet outil contient des renseignements utiles et pratiques qui aident les fournisseurs de services de transport à respecter les dispositions du nouveau Code en matière de communication. On y trouve par exemple des renseignements techniques sur le matériel favorisant l'accessibilité, les noms de fabricants de ce matériel, ainsi que les noms d'organismes ou de représentants gouvernementaux qui disposent d'une expertise pour les questions d'accessibilité; le Guide contient aussi des renvois à des sites

# L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience

par Lyne Giroux

En juin 2004, l'Office des transports du Canada a publié deux outils nouveaux à l'intention des transporteurs aériens et ferroviaires et des d'aérogares, de gares ferroviaires et de gares maritimes, dans le but

d'améliorer la communication de l'information aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent. Il s'agit :

- du Code de pratiques : L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (le Code en matière de communication)
- du Guide pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (le Guide).

Le nouveau Code en matière de communication trace la voie d'une accessibilité accrue à l'information imprimée, communiquée par télé-

phone ou offerte sur Internet, ainsi que pour l'amélioration de la signalisation et des annonces diffusées dans les aéroports et les gares. Elaboré en étroite collaboration avec les représentants de l'industrie et de personnes et d'organismes représentant les personnes ayant une déficience, le Code en matière de communication établit un ensemble minimal de normes d'application volontaire auquel les fournisseurs de services de transport devraient se conformer.

Le Code en matière de communication s'applique aux aéroports faisant partie du réseau national de transports et aux transporteurs aériens exploitant des aéronefs comptant au moins 30 sièges passagers. Les transporteurs ferroviaires et les exploitants de traversiers relevant de la compétence fédérale sont aussi visés par le Code en matière de communication, ainsi que les exploitants de gares ferroviaires et de gares maritimes comptant au





## Importants jalons dans l'accessibilité des transports (suite)

1998	Publication de l'Étre maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience.	1999	Publication du Code de pratiques – Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience.	1999	Publication, par l'Organisation de l'aviation civile internationale, de la circulaire 274 AT/114, concernant l'accès au transport aérien par les personnes ayant une déficience.	2000	Enquête sur l'accessibilité du transport aérien.	2001	Publication de l'Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien.	2001	Décision de l'Office sur la question juridictionnelle de l'obésité comme déficience ou non, aux fins de l'application de la partie V de la Loi sur les transports au Canada.
2002	Décision de l'Office sur la question juridictionnelle d'une allergie comme déficience ou non, aux fins de l'application de la partie V de la Loi sur les transports au Canada.	2002	Début d'un projet pilote employant la médiation comme nouveau mode de règlement des plaintes déposées auprès de l'Office en matière d'accessibilité des transports.	2003	Décisions de l'Office concernant le niveau d'accessibilité des voitures de passagers « Renaissance » de VIA Rail.	2004	Publication du Code de pratiques – L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience et du guide complémentaire.	2004	Pour la première fois, l'accessibilité des transports figure comme thème de la Semaine nationale des transports. ♦		



# Importants jalons dans l'accessibilité des transports (suite)

1993	Publication préalable dans la partie I de la Gazette du Canada des modifications proposées au Règlement sur les transports aériens (Tarifs passagers pour les accompagnateurs de personnes ayant une déficience).	1993	Passer aux actes : le transport des voyageurs et les personnes handicapées. Rapport du Comité permanent des droits de la personne et de la condition des personnes handicapées.	1994	Rapport d'enquête sur l'accessibilité des services de transport terrestre aux aéroports canadiens.	1994	Entrée en vigueur, le 1 <sup>er</sup> janvier 1994, des principales dispositions de la partie VII du Règlement sur les transports aériens (Conditions de transport des personnes).	1995	Entrée en vigueur, le 26 janvier 1995, des principales dispositions du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience.		
1996	La Loi sur les transports au Canada modifiait l'Office national des transports du Canada et le renommait Office des transports du Canada, en préservant ses pouvoirs de régler les personnes le transport des personnes ayant une déficience et de régler les plaintes.	1996	Publication du Code de pratiques – Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience.	1996	Publication du Guide pour plaintes sur l'accessibilité.	1997	Début de publication du bulletin On va de l'avant.	1997	Entraves à la communication – Un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens.	1998	Publication du Code de pratiques – Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience.



## Importants jalons dans l'accessibilité des transports (suite)

### ANNÉE RÉALISATION

1981	Publication du rapport « Obstacles » d'un comité spécial de la Chambre des communes concernant les invalides et les handicapés.	1981	Rapport d'enquête de la Commission canadienne des transports sur les services d'autocar interurbain offerts aux personnes handicapées de Terre-Neuve.	1986	Rapport du Comité des transports aériens, Commission canadienne des transports, concernant la politique de tarifs spéciaux pour les accompagnateurs de passagers handicapés et concernant les sièges additionnels occupés par les passagers handicapés et obèses.	1987	<i>Un défi : Commençons chez nous.</i> Rapport initial du Sous-comité sur les invalides et les handicapés du Comité permanent des communications et de la culture.
1988	Amendements à la Loi de 1987 sur les transports nationaux, accordant à l'Office de nouveaux pouvoirs d'appliquer des règlements et de résoudre les plaintes concernant l'élimination des obstacles abusifs dans le réseau de transport de compétence fédérale.	1991	<i>En route vers l'accessibilité : une enquête sur les services d'autocar canadiens.</i>	1992	Projet de loi omnibus, modifiant la Loi sur les transports nationaux, en y ajoutant dans la déclaration au sujet de la politique nationale sur les transports, les expressions « accessibles » et « personnes ayant une déficience ».	1992	Rapport d'enquête sur le niveau d'accessibilité des services de traversiers au Canada.



- Le concept d'accès équivalent au réseau de transport implique que les personnes ayant une déficience disposent d'autant d'indépendance que possible. Pour préserver cette indépendance, il est nécessaire de reconnaître l'importance de la mobilité de la personne par rapport à son indépendance, sa dignité, sa sécurité et son confort.
- Lorsque des caractéristiques et des commodités sont conçues spécifiquement pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui souhaitent rester dans leur fauteuil roulant, il est essentiel que ces caractéristiques présentent des dimensions et une conception appropriées, de façon à ne pas réduire le degré d'indépendance des personnes ayant une déficience.
- De plus, lorsque des caractéristiques sont conçues spécifiquement pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui souhaitent rester dans leur fauteuil roulant, il est essentiel que ces personnes puissent y avoir accès de façon sécuritaire et avec facilité.

### *Importants jalons dans l'accessibilité des transports*

- Une autre notion importante est celle de l'adoption de mesures convenables qui, dans le contexte du mandat de l'Office, renvoie à la responsabilité du fournisseur de services de transport de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, « dans la mesure du possible ». Lorsqu'un fournisseur de services de transport peut justifier qu'il offre un peu moins qu'un accès équivalent, on pourra considérer qu'il a fourni des mesures convenables et l'Office ne conclura pas à l'existence d'un obstacle abusif dans ces mesures. Toutefois, si l'Office estime que les mesures ne sont pas convenables ou qu'elles représentent moins que ce qui est possible dans les circonstances, il pourra conclure qu'il y a obstacle abusif et exiger des mesures correctives pour éliminer cet obstacle.
- Le centième anniversaire de l'Office est l'occasion tout indiquée pour jeter un coup d'oeil à la façon dont celui-ci continue de raffiner les principes entourant l'accessibilité des services de transport, tout en se rappelant les réalisations passées.



- Dans une récente décision, l'Office des transports du Canada a formulé certains des principes de l'accessibilité reconnus de longue date par lui-même ou les organismes qui l'ont précédé :
- Les personnes ayant une déficience ont les mêmes droits que les autres personnes à une pleine participation à tous les aspects de la vie en société, et l'égalité d'accès au transport est critique à la capacité des personnes ayant une déficience d'exercer ce droit. Dans la mesure où les fournisseurs de services de transport sont conscients des besoins des personnes ayant une déficience et qu'ils sont disposés à répondre à ces besoins, on peut considérer que les personnes ayant une déficience ont un accès équivalent au réseau.
  - La notion implicite derrière l'expression « accès équivalent » est que les fournisseurs de services de transport peuvent avoir à fournir un accès différent – plus de services ou des services différents, des installations ou des caractéristiques différentes – le tout étant conçu pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience afin qu'elles aient accès au réseau, elles aussi.

recommandé que le gouvernement fédéral réglemente les normes d'accessibilité dans l'industrie des transports, par des moyens autres que les lois en matière de droits de la personne. Les dispositions régissant l'accessibilité ont donc été incluses dans le champ de compétence de l'Office national des transports, en 1988, avec le dépôt d'amendements à la Loi de 1987 sur les transports nationaux. Ces modifications conféraient à l'Office le

pouvoir d'éliminer les « obstacles abusifs » dans le réseau de transport relevant de la compétence fédérale. En 1996, cette loi était renommée *Loi sur les transports au Canada* et conservait le principe d'obstacle abusif. Les pouvoirs de l'Office au chapitre des transports accessibles étaient élargis à tous les moyens de transport relevant de la compétence fédérale. Par contre, la nouvelle loi retirait à l'Office le pouvoir d'effectuer des enquêtes de son propre chef.



## Importants jalons dans l'accessibilité des transports

Pour bien débuter cette rétrospective du programme de transports accessibles de l'Office, nous commençons par en situer le contexte.

La première décision de l'Office en matière d'accessibilité des transports a précédé de huit ans l'adoption de la législation dans ce domaine, soit la décision rendue en 1980 dans la cause de Clariss Kelly par un organisme qui a précédé l'Office, la Commission canadienne des transports (CCT).

Dans cette cause, le Comité des transports ferroviaires de la CCT s'est appuyé sur les dispositions de la *Loi sur les chemins de fer* pour déterminer si la politique de VIA Rail consistant à exiger que les personnes autonomes ayant une déficience aient un accompagnateur en tout temps, constituait ou non un élément de tarif portant atteinte à l'intérêt public. Jusqu'à cette date, les personnes ayant une déficience n'avaient jamais eu recours à cette disposition de la Loi pour faire progresser l'accessibilité des transports. La CCT a saisi cette occasion pour rendre une décision indiquant que cette disposition du tarif portait réellement atteinte à l'intérêt

public et elle a exigé de VIA qu'elle accepte la propre évaluation d'une personne au sujet de ses besoins, y compris son besoin de disposer d'un accompagnateur.

Les événements ci-après, qui ont suivi cette décision, constituent des éléments importants de l'histoire de l'Office :

- En 1981, le Comité spécial concernant les invalides et les handicapés, un comité de la Chambre des communes, déposait son rapport « Obstacles », lequel présentait des recommandations précises pour l'élimination des obstacles auxquels faisaient face dans leurs déplacements les personnes ayant une déficience.
- En 1983, Transports Canada adoptait une politique nationale concernant le transport des personnes ayant une déficience.
- On a aussi assisté alors à la constitution, par Transports Canada, du Comité de mise en oeuvre du Programme de transport des personnes handicapées, lequel a



rapidement et à peu de frais. Nous avons l'intention de continuer à offrir les services de médiation comme mode de règlement des différends.

Le rôle de la réglementation en matière de transports a toujours été de tenter d'établir un équilibre entre les intérêts des expéditeurs et des consommateurs, d'une part, et ceux des transporteurs, d'autre part. Il existe un écart naturel entre les intérêts des utilisateurs et ceux des fournisseurs de services de transport, les utilisateurs demandant un meilleur service et des prix moins élevés, tandis que les fournisseurs souhaitent augmenter l'achalandage et les revenus.

L'équilibre entre ces intérêts divergents représente le même défi auquel était confronté la Commission des chemins de fer lors de sa première réunion, en une neigieuse journée de février 1904. Depuis, une constante demeure : la nécessité de disposer d'un organisme de réglementation qui s'engage à réaliser un équilibre entre ces intérêts divergents, et ce de manière équitable et transparente. Ce besoin demeurera l'objectif de l'Office à mesure qu'il continuera de s'adapter au paysage changeant des transports au Canada. ♦

*Marian L. Robson*

*Présidente et première dirigeante*

Ces codes de pratiques ont été

élaborés par l'Office, par la collectivité des personnes ayant une déficience et par les transporteurs; bien entendu, beaucoup de consultations, d'écoute et de peaufinage ont précédé leur publication. Mais nous avons réussi à faire adopter les codes et les dates cibles de leur mise en oeuvre, ainsi qu'à établir des normes de service pour tous les modes de transport – ferroviaire, aérien et maritime. Dans ce domaine, nous avons donc modifié en profondeur notre approche, passant de l'application des règlements au respect volontaire et à la surveillance.

Le poste de Commissaire aux

plaintes relatives au transport aérien, a été établi en 2000 et offre un autre moyen de résoudre les plaintes, par la facilitation et le consentement plutôt que par un processus réglementaire. La commissaire rend compte deux fois dans l'année au ministre des Transports et au Parlement, et a recours à la sensibilisation publique pour inciter les transporteurs à offrir un traitement équitable aux consommateurs.

Au cours des dernières années,

l'Office a offert à ses clients un nouveau service de règlement des différends, la médiation. L'expérience que nous avons acquise à ce jour fait état d'un taux de succès de 95 % à aider les parties à trouver leurs propres solutions,





Cette tendance à une réglementation moins interventionniste s'est maintenue avec la création de l'Office des transports du Canada, en 1996 : le régime de réglementation

en vigueur est certainement le moins rigide que notre pays ait connu. Les facteurs dominants sont maintenant la concurrence et les forces du marché, non des règles strictes. Les chemins de fer et les compagnies aériennes ne sont, dans l'ensemble, assujettis à aucune réglementation concernant les tarifs et l'entrée ou la sortie du marché. Les compagnies aériennes sont toujours visées par les accords internationaux mais, au Canada, elles peuvent exercer leurs activités avec une intervention relativement réduite de la part du gouvernement.

De nos jours, l'Office fait affaire de manière très différente avec ses clients et ses mandants. Alors que les organismes qui l'ont précédé maintenaient une distance avec leurs clients, le mode de fonctionnement actuel de l'Office reflète le fait que notre monde est aujourd'hui plus convivial et davantage axé sur les citoyens. Bien que les responsables de l'Office soient conscients qu'ils constituent un tribunal et qu'ils doivent par conséquent faire preuve d'indépendance et

## 100 ANS au COEUR des TRANSPORTS

d'impartialité, nous croyons aussi que notre responsabilité envers la population, les transporteurs et les consommateurs est d'informer toutes ces personnes de leurs droits et obligations découlant de la législation applicable. C'est pourquoi nous mettons maintenant l'accent sur la communication et sur les contacts avec les parties prenantes et, parallèlement, nous nous efforçons d'être au fait des développements dans l'industrie des transports.

Là où cela était possible, nous avons délaissé les mécanismes réglementaires pour rechercher des solutions axées sur le caractère volontaire, et tout particulièrement dans le cas de l'accessibilité des transports pour les personnes ayant une déficience. Ainsi, au milieu des années 1990, deux règlements importants ont été élaborés, soit les *Conditions de transport des personnes ayant une déficience et le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Au cours des années qui ont suivi, nous avons recherché de manière croissante le respect volontaire de ces règlements, en établissant des codes de pratiques plutôt qu'en imposant d'autres règlements.



# ON VA DE L'AVANT

L'automne 2004

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'année 2004 marque pour l'Office des transports du Canada 100 ans de prestation de services aux Canadiens et aux Canadiennes en mouvement. Je crois, tel que l'illustre cet historique de la réglementation des transports, que l'Office et les organismes qui l'ont précédé reflètent l'évolution du Canada lui-même, de son développement économique et de la place qu'il est venu à occuper dans le monde.

Le 1<sup>er</sup> février 1904, la Commission des chemins de fer du Canada était constituée avec le pouvoir de régir les chemins de fer, à titre de premier organisme de réglementation indépendant du gouvernement canadien.

Par suite de diverses fusions et modifications, les pouvoirs de l'Office se sont étendus au-delà des seules questions ferroviaires, pour inclure les transports aérien et maritime ainsi que la responsabilité d'éliminer les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience. L'évolution de l'Office a coïncidé avec les progrès technologiques, les demandes changeantes de l'économie ainsi que d'autres changements dans la dynamique de l'industrie canadienne des transports.

Au début des années 1980, le Canada a adopté la tendance internationale à la déréglementation. Cette période a été tout particulièrement marquée par la Staggers Act, qui déréglementait les chemins de fer aux États-Unis et qui a été suivie par la déréglementation des transporteurs aériens. Au Canada, cette déréglementation s'est faite de manière plus graduelle et équilibrée.

ÉGALEMENT DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

## à l'intérieur

Message du président. . . 1

Importants jalons dans l'accessibilité des transports. . . . . 4

L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience . . . . . 10

Semaine nationale des transports. . . . . 12

COMOTRED 2007. . . . . 20

En voyage, évitez les chutes. . . . . 21

Du bon usage des mots . . . . . 23

À vos côtes . . . . . 25

Ressources sur Internet. . . . . 27

Comment communiquer avec nous . . . . . 28



Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Canada